



Seminar Programm

Kundenorientiertes Verhalten für Innendienst Mitarbeiter 2 · KOV 2

Anspruchsvolle Kundensituationen meistern mit Erfolg

Ein Seminar der Verhaltensschulung



Kundenorientiertes Verhalten für Innendienst Mitarbeiter 2 · KOV 2 Umgang mit schwierigen Kundensituationen, Zusammenarbeit

Das KOV2 Seminar ist speziell für Mitarbeitende mit Kundenkontakt im Backoffice, Verkaufsbüro oder Innendienst eines Unternehmens konzipiert worden. Es ist das Fortsetzungsseminar für KOV1. Die täglichen Bemühungen, Kunden hervorragend zu bedienen und zu betreuen werden mit diesem Training weiterunterstützt, vertieft und trainiert.

Der Kunde steht im Mittelpunkt unseres Interesses. Im Seminar lernen die Teilnehmer die Kunden zu verstehen, zu betreuen und den Kontakt zu pflegen

Zielsetzung des Seminars

Die Teilnehmenden erarbeiten und erweitern praktische Kenntnisse wie sie:

- die Kundenorientierung und die Kundenbehandlung verstärken können
- Aktiv mit Kunden kommunizieren
- Zusatzleistungen verkaufen können
- die Kommunikation im eigenen Team fördern können
- die Zusammenarbeit das Unternehmen überhaupt funktionieren lässt
- wie der Umgang mit schwierigen Situationen erleichtert wird

Seminarort

Das Seminarhotel wird durch Sie nach ihren Bedürfnissen festgelegt und organisiert.

Seminartermin und Seminarzeiten

1 Tag, 0830 Uhr bis 1700 Uhr

Seminarleitung

Der Seminarleiter Pius Eberhard hat jahrelange Erfahrung in der Ausbildung für Mitarbeiter in Beratung und Verkauf verschiedener Branchen. Er ist lizenzierter STRUCTOGRAM® und TRIOGRAM® Trainer.

Seminarmethode

Gemeinsame Stoffverarbeitung durch Lehrgespräche, Rollenspiel, Einzel- und Gruppenarbeiten. Dieses Seminar wurde für die Ansprüche und Bedürfnisse der heutigen Praxis entwickelt.





SEMINARPROGRAMM

| | |
|-------------|--|
| 0830 - 0900 | Seminarbeginn, Vorstellung, Zielsetzung, Einführung |
| 0900 - 0930 | Erfahrungen aus der Praxis, was haben wir mit kundenorientiertem Verhalten erzielt? |
| 0930 - 1000 | Der Ablauf des Kundenkontakts |
| 1000 - 1020 | Kaffeepause |
| 1010 - 1200 | Vielschichtige Kommunikation, Grundlagen der Kommunikation, Kommunikationsmodell Praxis-Kommunikation |
| 1200 - 1330 | Mittagessen |
| 1330 - 1410 | Kunden aktiv informieren, Zusatzverkäufe initialisieren |
| 1410 - 1500 | Zusammenarbeit - Was lässt das Unternehmen eigentlich funktionieren |
| 1500 - 1520 | Kaffeepause |
| 1520 - 1645 | Umgang mit schwierigen Kundensituationen Audiotraining und Analysen |
| 1645 - 1700 | Zusammenfassung, Umsetzung in der Praxis Fragen, Diskussion Seminarende |